

Olivia Hemtjänst AB - Östermalm

Inspektionsrapport

INSPEKTIONSRAPPORT

Olivia Hemtjänst AB - Östermalm

Föranmäld inspektion genomfördes den 22 september 2017 av inspektörerna Kristina Hagström och Erika Rödenhake.

Syftet med inspektionen är att säkerställa en god kvalitet i verksamheten. Inspektionen syftar även till att stärka verksamhetens egna förmågor att utveckla och förbättra verksamheten samt att förebygga risker.

Anledning till inspektion

Inspektionen genomfördes med anledning av klagomål gällande:

- tillgänglighet
- bemötande
- utförandet av insatser
- mat och måltider
- kontaktmannaskap
- samverkan med anhöriga
- hantering av synpunkter och klagomål.

Underlag

- ett klagomål
- verksamhetsuppföljning, Östermalms stadsdelsförvaltning 2016
- brukarundersökning, Socialstyrelsen 2016
- observationsrapport dnr 410-444/2016, äldreförvaltningen
- verksamhetens rutin för *Värdegrundsarbete, Säkerställa maten för den enskilde, Kontaktmannaskap, Hantering av privata medel, Synpunkts- och klagomålshantering* och *Dokumentation*
- genomförandeplaner
- social dokumentation
- ParaGå web

Metod

- samtal med enhetschef
- samtal med personal
- granskning av dokument och dokumentation.

Kontroll av fakta

Faktakontroll från inspektionen har skickats till verksamhetschef på Oliva hemtjänst AB Östermalm den 4 oktober 2017. Förtydliganden har inkommit och faktauppgifter har korrigerats efter påpekandet.

Beskrivning av verksamheten

Olivia hemtjänst Östermalm drivs i privat regi. Verksamheten leds av en enhetschef. I verksamheten finns också två personal som arbetar med administrativa arbetsuppgifter. Verksamheten hade 85 brukare vid inspektionen.

Uppföljningar

Från **kvalitetsobservation** genomförd av äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer i maj månad 2016 framkommer att:

Styrkor och goda exempel

- God kontinuitet vilket innebar att den ordinarie personalen hade goda kunskaper om de äldres behov och önskemål.

Utvecklingsområden

- Att öka kunskapen kring basala hygienrutiner och införskaffa arbetskläder.
- Att utveckla genomförandeplanerna och mer beskriva hur hjälpen ska ges och vad den äldre klarar själv.
- Att utveckla personalens kunskaper kring vikten av delaktighet och salutogent förhållningssätt.

Av **verksamhetsuppföljning** genomförd av Östermalms stadsdelsförvaltning den 8 juni 2016 framgår att:

Den samlade bedömningen är att enheten uppfyller de krav på ledningssystem och rutiner som staden ställer på verksamheten.

Verksamheten hade kvarstående brister i den sociala dokumentationen och behöver arbeta med den sociala dokumentationen.

Socialstyrelsens **brukarundersökning** 2016 visar följande siffror i jämförelse med genomsnittet för Stockholms stad:

	Olivia Hemtjänst Östermalm	Stockholms stad
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?	67 %	74 %
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	100 %	96 %
Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter?	76 %	83 %
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras?	80 %	85 %
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?	63 %	64 %
Brukar personalen komma på avtalad tid?	84 %	84 %
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	56 %	65 %

Positiva svar redovisas

Resultat av inspektion

Styrkor enligt ledning och personal

Både enhetschefen och personalen ser personalgruppen som en av verksamhetens styrkor. En annan styrka är att de är måna om kunderna. Enligt enhetschefen har de hög kontinuitet, men hos kunder som endast har serviceinsatser är den lägre. Personalgruppen har ett bra samarbete och delar med sig av erfarenheter till varandra. Personalen säger att kunderna får allt de behöver och önskar samt att kunderna är nöjda med personalens arbete.

Verksamhetsutveckling

Enhetschefen berättar att Olivia hemtjänst AB har fått ny ledning och att det kommit in nya influenser. De har fått en ny VD, ny ekonomichef och en ny kvalitets strateg. Under 2017 har de arbetat med att få verksamheten att växa. De har även arbetat med att förbättra sin tillgänglighet, ett område som enligt deras egen brukarundersökning inom Olivia behövde förbättras. De försöker hålla genomförandeplanerna aktuella och har börjat beskriva insatserna utifrån det nya arbetssättet med ramtid¹.

Enligt enhetschefen har verksamheten som mål att under 2018 skapa team kring kunderna. De vill att kunderna ska känna sig trygga med ett fåtal personal omkring sig. Enhetschefen säger att de ska fokusera på teamarbete och göra personalen mer delaktiga i arbetet. Även dokumentation är enligt enhetschefen ett fortsatt utvecklingsområde. Enhetschefen har gått en 2-dagars utbildning i kvalitetsobservation och berättar att de ska arbeta vidare med det.

En personal berättar att verksamheten börjat arbeta med ramtid och att de försöker vara mer flexibla gällande kundernas insatser och exempelvis byta dagar för promenad eller städning enligt kundernas önskemål. Personalen berättar att de bjudit in kunderna på kafferep med hembakt. De skulle vilja arbeta mer med sådant.

Värdegrunden

Verksamheten har dokumentet *Värdegrundsarbete – vad är det?*, som inspektörerna har tagit del av. Av dokumentet framgår bland annat att verksamheten förväntar sig att all personal deltar aktivt i värdegrundsarbetet och att Socialstyrelsens nationella värdegrund är plattformen för verksamhetens arbete kring värdegrund.

¹ <http://foretag.stockholm.se/ramtid>

Enhetschefen berättar att verksamheten arbetar utifrån Stockholms stads värdegrund och verksamhetens egen värdegrund. De har tidigare haft värdegrundscirklar, men ingen personal har gått någon värdegrundsutbildning. Enligt enhetschefen talar de mycket om bemötandefrågor och värdegrunden både på möten och spontant i vardagen. De talar till exempel om vikten av att alltid vara professionella i sitt bemötande. Om en kund hör av sig om ett mindre bra bemötande från personalen så tar enhetschefen upp det med personalen. Några ur personalgruppen har enligt enhetschefen under hösten 2017 deltagit i internutbildning/workshops där värdegrundsarbetet har ingått.

Personalen uttrycker tveksamhet till hur verksamheten arbetar med värdegrunden och värdegrundsfrågor. En säger att hen inte har hört talas om värdegrunden inom denna verksamhet och kan inte heller minnas att de talat om värdegrunden. En säger att hen tidigare har deltagit i några studiecirklar om bland annat värdegrunden. Personalen säger att de talar om kundernas självbestämmande och att kunderna ska få ett bra bemötande, men inte brukar nämna ordet värdegrund. Personalen anser att kunderna får ett bra bemötande av personalen. De betonar att det är mycket viktigt med kundens självbestämmande.

Inspektörerna har tagit del av verksamhetens protokoll för arbetsplatsträffar (APT) som genomfördes under månaderna mars, maj och augusti 2017. Av protokollen framgår att man talat om värdegrundsfrågor och bemötande på mötet i mars månad.

Tillgänglighet

Enligt både personalen och enhetschefen hade de problem med tillgängligheten tidigare. De anser att tillgängligheten per telefon är mycket bra numera.

Personalen berättar att de alltid har sina telefoner i fickan och att det finns två eller tre telefonnummer till verksamheten. Ibland kan det vara upptaget i den fasta telefonen och då går samtalet automatiskt vidare till jourtelefonen.

Utförande av insatser

Enhetschefen försäkrar sig om att kunderna får de beviljade insatserna på avtalad tid genom att titta i ParaGå. Hen berättar också att kunderna hör av sig om de inte får sina insatser eller om insatserna inte utförs på avtalad tid. Personalen ska ringa kunden vid tillfälliga

förändringar, men det är enligt enhetschefen inte alltid som detta görs.

Personalen berättar att de alltid frågar kunderna vad de vill ha. En personal säger att de gör det de ska, de har schemat och de har rutinerna. En personal berättar att samordnare eller enhetschef brukar träffa nya kunder och gå igenom vilka tider de önskar besök och hur insatser ska utföras. Den som gjort första besöket upprättar genomförandeplanen och det brukar ta ett tag innan den är klar.

En personal säger att kunderna ofta tycker att besök sker för tidigt eller för sent på dagen och hen brukar framföra detta till personal på kontoret. Hen berättar också att hen ringer till kontoret alternativt direkt till kunden om hen blir en kvart sen. Det brukar fungera bra. En personal säger att all personal numera meddelar om de skulle bli sena. Detta med anledning av att personal som inte meddelat detta fått sitta i enskilda samtal med enhetschefen. Personal säger också att de är extra noggranna med tiderna hos de kunder som har till exempel diabetes och inte kan vänta med sin måltid.

Mat och måltider

Verksamheten har dokumentet *Mat och måltider* samt ett flertal rutiner gällande kosten; *Egenkontroll*, *Livsmedelshygien*, *Måltiden* och *Förebyggande åtgärder*. I dokumentet *Mat och måltider* finns texter om maten och måltiden, kosten, dryck, hygien, tips om matlusten är dålig, tänderna och munhålan samt matens konsistens, däremot ingenting om matlagning. I rutin *Egenkontroll* ges exempel på problem som ska uppmärksammas vid misstanke om ätproblem hos en kund och i förekommande fall leda till kontakt med distriktssköterska. I rutin *Måltiden* finns en rubrik om matlagning. Under denna står att maten som lagas i kundens hem lagas utifrån kundens val. Av rutin *Förebyggande åtgärder* framgår bland annat att alla medarbetare måste kunna upptäcka om det finns risk för näringsbrist hos kund och att personalen ska få utbildning en gång per år.

Enhetschefen berättar att personalen inte har någon särskild matlagingsutbildning utan kunskapen beror på personalens egna resurser. De försöker alltid anpassa personalens kunskapsnivå gällande matlagning så gott de kan till kundernas önskemål. Cirka 10-15 kunder har matlådor. Många kunder har enklare matlagning till lunch, det brukar de flesta av personalen klara av. De har flera personer i personalgruppen som är bra på att laga mat och de har ganska många kunder som personalen lagar mat hos. Enhetsche-

fen betonar att de lagar bra mat och att de har det intresset. Enhetschefen anser att maten är ett utvecklingsområde och tar gärna emot tips om material och utbildning.

Personalen berättar att de lagar mat till en del kunder men att det inte sker så ofta. När det är aktuellt att laga mat frågar de kunden vad denne önskar redan vid morgonbesöket. De försöker samverka med kunden i samband med matinköp. Många kunder följer med till affären, andra skriver en inköpslista som de stämmer av med personalen. De brukar rekommendera kunden att ha ett betalkort, med en begränsad summa, till affären där personalen handlar.

Kontaktmannaskap

Verksamheten har dokumentet *Uppdrag Kontaktman inom Olivia Hemtjänst AB*, som inspektörerna har tagit del av. Av dokumentet framgår bland annat att kontaktmannen ansvarar för att upprätta genomförandeplan i samverkan med kund och följa upp denna.

Enligt enhetschefen har personalen fått utbildning i kontaktmannaskap. Varje personal är kontaktman till cirka 6-7 kunder. Alla kunder har en kontaktman och en del kunder som har mycket omvårdnad har 2 kontaktmän. Enhetschefen säger att de är måna om att tillgodose kundernas behov men att det inte alltid är möjligt att tillgodose önskemål gällande kontaktman. Om kunden vill byta kontaktman så försöker de ordna det, inom ramen för de geografiska områden personalen arbetar i. Men då kan det hända att kunden till exempel får ändra tid för lunch eller byta dag för städning.

Den personal som inspektörerna samtalar med är inte kontaktmän till kunder. De berättar att en av dem är nyanställd och en arbetar oftast på kvällar och helger. Enligt dem är det oftast tillsvidareanställd personal, som arbetar dagtid på vardagar, som är kontaktmän.

Samverkan

Enligt både personalen och enhetschefen är det kontaktmannen, alternativt den administrativa personalen, som har kontakt med anhöriga. Kontakten sker oftast i samband med att kunden vill byta tid/dag eller har frågor kring vilken personal som kommer. Enhetschefen anser att de har mycket och bra kontakt med anhöriga.

Personalen berättar att de träffas i verksamhetens lokal på morgonen och kvällen och att den som är ”passansvarig” på kvällar och helger

skriver hur det har varit hos kunderna i en sammanfattande rapport till övrig personal.

Hantering av privata medel

Verksamheten har rutinerna *Rutin pengar, värdesaker* och *Deponerings av privata medel* som inspektörerna har tagit del av. I korthet beskriver rutinen *Rutin pengar, värdesaker* vem som ansvarar för vad gällande kunders värdesaker och pengar. Det framgår att personalen erbjuder att föra "kassablad" åt kunden. Av rutinen *Deponerings av privata medel* framgår hur kunden i undantagsfall kan deponera privata medel hos Oliva hemtjänst och att det i förekommande fall görs en skriftlig överenskommelse mellan enhetschef och kund.

Både ledning och personal berättar hur de redovisar kvitton i samband med matinköp. De flesta kunder har sina betalkort hemma och både personalen och kunden signerar, enligt ledningen, på en signeringslista hemma hos kunden när personalen tar med sig kortet. När inköpet är avslutat återlämnar personalen betalkort alternativt kontanter och kvitton till kunden och noterar belopp i signeringslistan. Det är upp till kunden om denne vill kontrollera signeringslistor och kvitton. Det finns kunder som inte kan hantera att ha betalkortet hemma och deras betalkort kan förvaras på verksamheten efter samråd med anhöriga. Där har de samma rutin med signeringslistorna, förutom att dessa signeringslistor kontrolleras av enhetschefen.

Både personalen och enhetschefen anser att personalen hanterar brukarnas kontanter och betalkort enligt gällande rutin och anser att systemet fungerar bra. Enligt enhetschefen händer det att kunder anklagar personalen för stöld. De skriver avvikelser vid sådana händelser och utreder klagomålet i liten skala och uppmanar till en polisanmälan.

Social dokumentation

Verksamhetens rutiner *Dokumentation* och *Kontaktmans ansvar för genomförandeplan* är två rutiner kring dokumentation som inspektörerna har tagit del av. Av rutinen *Dokumentation* framgår att personalen ska dokumentera händelser av vikt i ParaGå och läsa den senaste dokumentationen om kunder de ska besöka. Av rutinen *Kontaktmans ansvar för genomförandeplan* framgår att kontaktmannen ansvarar för att genomförandeplanen innehåller tillräckliga beskrivningar för att fungera som arbetsinstruktion och att samtliga berörda medarbetare följer genomförandeplanen.

Enhetschefen berättar att en del personal har svårt med dokumentationen, en del har svårt att skriva på svenska och en del tycker det är svårt att veta vad de ska skriva. De har arbetat med dokumentationen och de har haft utbildningar för personalen.

Granskning av dokumentation

Under inspektionen granskades dokumentation för 10 kunder, varav 5 män och 5 kvinnor. Samtliga hade en beställning på beviljade insatser om minst 20 timmar per månad. Social dokumentation för augusti 2017 granskades.

9 av 10 kunder hade en upprättad genomförandeplan. Flertalet av dessa kunder hade beslut om insatser gällande måltider. Informationen i genomförandeplanerna gällande kundens behov i samband med mat och måltider beskrevs genomgående knapphändigt och med ett antal standardfraser. Endast i 1 av genomförandeplanerna fanns kundens önskemål i samband med mat och måltider beskrivet.

I de 9 genomförandeplanerna fanns uppgifter om vem som var kundens kontaktman. Hos 5 av kunderna utfördes många eller merparten av insatserna av kundens kontaktman.

Antalet besök överensstämde väl med gjorda beställningar hos flertalet av kunderna. Hos några kunder saknades besök, ibland under flera dagar. Anledningen till de uteblivna besöken saknades i den löpande sociala dokumentationen.

Av tidsrapport per kund framgick att tidsrapporteringen till största delen sker elektroniskt. Hos en kund var ca 1/3 av besöken registrerade manuellt. Granskning av tidsrapport per kund visade att det hos flertalet kunder fanns besök registrerade över 100 m ifrån kunds bostad. Det fanns enstaka besök som registrerats flera 1000 meter från bostaden.

Granskning av den löpande sociala dokumentationen visade att detta saknades hos 1 av 10 granskade. För flertalet av kunderna var den sociala dokumentationen mycket knapphändig under augusti månad. Hos 4 av kunderna hade kontaktsmannen skrivit en eller flera anteckningar. För flera kunder gick det inte att följa händelseförlopp i den sociala dokumentationen.

Synpunkts- och klagomålshantering

Verksamheten har en rutin gällande *Klagomål* som inspektörerna har tagit del av. I korthet beskriver rutinen hur ett klagomål ska tas om hand och att det ska dokumenteras i avvikelssystemet *Oliver*. Det framgår att enhetschefen utreder, om så behövs, och gör en handlingsplan för att minska risken för att liknande klagomål uppkommer igen.

Enhetschefen berättar om avvikelssystemet och att personalen kan logga in i systemet och lägga in avvikelser eller synpunkter. Dessa går direkt till enhetschefen som hanterar och besvarar klagomålen. Enligt enhetschefen ska kunden kontaktas inom en vecka. Kunden erbjuds ett möten om kunden vill. Enligt enhetschefen brukar de prata om avvikelser på APT.

Personalen säger att kunder som inte är nöjda ringer till kontoret. En personal berättar att hen har tagit emot klagomål och då rapporterat detta muntligt till kontoret och lagt in det i avvikelserapporter i *Oliver*.

Övrigt

Inspektörerna noterar att verksamhetens nyckelskåp står öppet under besöket. Listor med namn och nyckelnummer ligger i och utanför skåpet. Enligt verksamhetschefen är skåpet öppet på dagarna när de är i lokalen och låser det när de lämnar lokalen. Enligt enhetschefen ska de köpa in nytt nyckelskåp med kodlås. Enhetschefen har i samband med faktakontroll förtydligat att listorna är borttagna och inlagda i verksamhetens planeringssystem.

Bedömning

Anledningen till inspektionen var ett klagomål gällande:

- tillgänglighet
- bemötande
- utförandet av insatser
- mat och måltider
- kontaktmannaskap
- samverkan med anhöriga
- hantering av synpunkter och klagomål.

Bedömningen bygger på samtal med ledning och personal samt granskning av dokument och dokumentation.

Inspektörerna bedömer att både ledning och personal är engagerade i verksamheten och har en ambition att leverera insatser av god kvalitet utifrån kundernas önskemål och behov. De uttrycker även en ambition att växa och få fler kunder.

Värdegrunden

Personal lyfte vikten av att se brukarnas individuella behov, självbestämmande och delaktighet. Inspektörerna bedömer dock att verksamheten behöver arbeta mer aktivt med värdegrunden och förvissa sig om att all personal arbetar utifrån den. På Kunskapsguiden finns en kostnadsfri webbaserad utbildning² i *Äldreomsorgens nationella värdegrund*. Utbildningen kan ge ett stöd för personalen och vara en kunskaps- och inspirationskälla i verksamhetens fortsatta arbete med värdegrunden.

Utförande av insatser

Inspektörerna ser positivt på att verksamheten säger att de börjat arbeta utifrån ramtid vars främsta syfte är att ge ett större inflytande till den enskilde. Ledningen bör tydliggöra för all personal vad som ska göras om de blir sena till en kund.

Mat och måltider

Inspektörerna delar enhetschefens uppfattning av mat och måltider är ett fortsatt utvecklingsområde.

² www.kunskapsguiden.se

Personalen ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla, aptitliga och näringsmässigt bra måltider utifrån den enskildes behov. Detta är ett krav enligt *Kontraktet punkt 5.16 Mat och Måltider*. Ledning och personalen kan ta del av Äldrecentrums hemsida³ där det bland annat finns en webbaserad utbildning, utbildningsmaterial, kontaktuppgifter till koststrateger samt material som kan beställas.

Hantering av privata medel

Gällande signeringslistor för hantering av kontanta medel ser inspektörerna behov av att tydliggöra verksamhetens rutin för all personal.

Social dokumentation

Dokumentationen är viktig för att en insats ska kunna genomföras med hög kvalitet och är ett centralt verktyg för uppföljning och utvärdering av beslutade insatser.

Merparten granskade kunder hade en genomförandeplan och en namngiven kontaktman vilket är positivt. Inspektörerna bedömer dock att social dokumentation är ett fortsatt utvecklingsområde och här bör verksamheten finna lämpliga åtgärder för att förbättra innehållet i genomförandeplanerna samt den löpande sociala dokumentationen i syfte att säkra utförandet av insatserna. Ledningen bör tillsammans med personalen se över hur dokumentationen ska utformas för att bäst tjäna sitt syfte.

Synpunkts- och klagomålshantering

Ledningen bör tydliggöra för all personal hur verksamheten tar hand om inkommande synpunkter och klagomål.

Kristina Hagström
Inspektör

Erika Rödenhake
Inspektör

³ <http://www.aldrecentrum.se/Utbildning/utbildning-om-mat-och-maltider/>